

仕様書

1. 件名

2023 年度生涯学習支援番組に関する視聴者モニター調査

2. 目的

放送大学学園（以下「学園」という。）では2018年10月から新たなマルチチャンネル放送を開始し、従来の単位修得を前提とした授業科目番組に加え、単位修得を伴わない生涯学習支援番組を多数制作し、学生のみならず広く一般国民へも学び直しの機会を提供することとしている。

この生涯学習支援番組が一般視聴者からどのように受け止められているかについて、視聴者モニターを募集し、生涯学習支援番組を視聴した感想、評価する点、改善すべき点等を意見として収集し、今後の生涯学習支援番組の制作等の向上に資することを目的とする。

3. 調査概要

（1）調査方法

ア 調査は視聴者モニターから意見を募集する段階（以下「公募時」という。）のみの1段階で実施すること。

イ 視聴者モニターは、学園ウェブサイト上での募集及び請負者が保有するモニター登録者からの募集によるものとする。

ウ 放送大学学園放送部企画編成課（以下「主管課」という。）が指定する生涯学習支援番組（又は主管課が提示する複数の生涯学習支援番組の中から視聴者モニターが選定したもの。以下同じ。）をリアルタイム又は録画により視聴してもらい、その番組の感想等を専用の回答フォームを通じて回収するものとする。

（2）調査内容

指定期間に放送する生涯学習支援番組を視聴した感想、評価する点、番組の改善すべき点など主管課が指定する項目を盛り込むほか、生涯学習支援番組の内容に対する評価、放送を希望する生涯学習支援番組の内容等を定量的に調査するためのアンケート項目（25問程度を想定）も併せて調査するものとする。

これらの調査については、専用の回答フォームを設計・開発し、これにより視聴者モニターからの回答を収集するものとする。

なお、学園ウェブサイト上での募集及び請負者が保有するモニター登録者からの募集の際の調査内容は同様とする。

4. 調査実施の条件

請負者は、本項に示す請負内容について、主管課の指示に従い履行すること。

(1) 回答フォームの設計・開発

ア 募集及び調査の実施に係る回答フォームの設計・開発に必要なサーバー等は請負者において準備し、募集及び調査を確実に履行できるようにすること。

イ 学園ウェブサイト上での募集と請負者が保有するモニター登録者からの募集の際に使用する回答フォームの内容は基本的に同一設計とし、主管課による視聴者モニターの絞り込み作業等を円滑に実施できるよう開発すること。ただし、主管課から別途指示があった場合には、これに従うこと。

ウ 学園ウェブサイト上からの応募か、請負者が保有するモニター登録者からの応募かが判別できるようにし、加えて、放送大学の学生か否かを判別できるよう、応募者が学生の場合は学籍番号を記入させるように回答フォームに措置すること。

エ 主管課が指定する生涯学習支援番組の感想（良かった点及び改善すべき点をそれぞれ150字以上）及び25問程度のアンケート項目が入力可能となるように、回答フォームを設計・開発すること。感想の字数はカウントできること。

オ 主管課が指定する生涯学習支援番組をプルダウンで選択できるようにするなど、回答フォームの設計・開発に当たってはユーザビリティに配慮すること。

カ 主管課が別途提供する視聴対象番組リスト（Adobe PDF形式）を回答フォーム上に掲載可能であること。

なお、視聴対象番組リストを掲載するために必要なサーバー等は請負者にて用意すること。また、視聴対象番組リストは、番組名の変更などにより、公開日直近での差し替えが発生する可能性があるため、請負者はこれに真摯に対応すること。

キ 開発した回答フォームについては、本番環境への適用前に必ず主管課の了承を得ること。

なお、主管課への確認依頼に当たっては、主管課における確認期間を十分に確保するものとする。また、主管課による確認を効率的に実施するため、画面遷移図（回答フォームの画面上に配置されたボタンを押下した際の遷移先が分かるように図示したもの）、エラーリスト等の補足資料をあわせて送付すること。

ク 視聴者モニターに応募した方々への電話での連絡を円滑かつ確実に実施するため、募集の際に、住所確認等の連絡に対応可能な曜日・時間帯を応募者からアンケートにより取得できるよう設計・開発すること。

ケ 調査のための環境の整備にあたっては、最新の知見に基づくサイバーセキュリティ対策を施すこと。

(2) 公募時における支援業務

ア 請負者は、これまでの調査業務の知見に基づき、主管課による効果的かつ効率的な

視聴者モニターの募集及び調査ができるよう必要な支援を行うこと。

イ 募集及び調査の期間中並びに当該期間の終了後の調査終了日から1週間程度、視聴者モニターからの問合せに適切に対応すべく、フリーダイヤル等の着信者課金番号を用いた問合せ窓口を設置すること。（フリーダイヤル等の着信者課金番号を用いた問合せ窓口は、少なくとも土日祝日を除く平日の10:00～17:00（昼休憩時間帯（例えば、12:00～13:00）を対象外とすることは可とする。ただし、昼休憩時間帯は1時間以内とすること。）の時間帯は開設すること。）

ウ フリーダイヤル等の着信者課金番号を用いた問合せ窓口に加え、請負者において専用メールアドレスを開設し、平日、土日祝日の別を問わず24時間受付可能とし、可能な限り速やかに対応するものとする。

エ 視聴者モニターからの質疑に迅速かつ的確に対応するため、請負者の知見に基づき質疑応答マニュアルを作成すること。

なお、質疑応答マニュアルの内容については、事前に主管課の承認を得ること。

オ 募集及び調査の状況については、週2回程度の頻度で主管課に報告するとともに、データの提供を行うこと。データの提供に当たっては、応募者の個人情報をマスキング又は特定の個人を識別することができないように個人情報を加工したうえで提供すること。また、当該データにはパスワードを付すものとする。

カ 4.（2）オにかかわらず、公募開始日や公募期間終了間際、土日祝日や連休明けなど応募数に大きな変化が見られたときには、必ずその状況を報告するとともに、応募者の個人情報をマスキング又は特定の個人を識別することができないように個人情報を加工したうえで主管課へ提供すること。また、当該データにはパスワードを付すものとする。

キ 請負者は、保有するモニター登録者に定期的に調査の案内を実施するなど、放送大学学外の方々からの応募者人数が増加するよう努めること。また、放送大学学外の方々からの応募者が100名を下回った場合は、調査の正確性を確認するため、双方にて対応等の協議を実施するものとする。

ク 住所確認等の連絡を電話で行う際は、募集及び調査における注意事項等も併せて説明すること。

なお、電話での連絡等を円滑かつ確実に実施するため、公募の際に住所確認等の連絡に対応可能な曜日・時間帯をあらかじめ応募者からアンケートにより取得すること。

ケ 電話連絡が確実に実施されるよう、視聴者モニターと電話対応可能な曜日・時間帯（土日や夜間帯を含む。）に電話連絡が可能となるよう実施体制を整備すること。

コ 視聴者モニターへの生涯学習支援番組の視聴依頼については、募集時にウェブにて行うものとする。視聴依頼に際しては、主管課が指定する生涯学習支援番組又は主管課が提示する複数の生涯学習支援番組の放送番組種別、番組名、放送日時等の

必要な情報を含めるものとする。

なお、回答の督促等の際にはメールにて行うものことから、宛先不明等でメールが未達とならないよう、視聴者モニター応募の際にはメールアドレスを確実に登録させること。

サ 募集及び調査における、視聴者モニターからの回答上限数は3件（番組）までとし、番組の感想は個別に寄せていただく前提で諸々の設計をするものとする。

シ 視聴者モニターからの回答が期限までになされないおそれがある場合は、回収数の増加に寄与すべく、未回答者に対して督促通知メールを送付するものとする。

なお、当該時期については主管課と協議のうえ、決定するものとする。

ス 本契約とは別にウェブ広告用に学園が作成し特別に設置するページから当該回答フォームへリンクするものとする。その際、ウェブ広告用ページから、回答フォームにどれだけのアクセス及び回答が得られたか、確認できるように設計すること。

（３）調査協力に対する謝礼の送付

ア 公募及び調査における謝礼

本公募及び調査に応募し、主管課が指定する生涯学習支援番組を視聴のうえ感想（良かった点及び改善すべき点をそれぞれ 150 字以上）及びアンケートに回答した者（これらの条件を満たした者）に対して、謝礼（感想 1 件につき額面 1,000 円（購入上限額 1,040 円）の金券又はこれと同等のもの）を進呈するものとし（最大 384 人程度）、当該謝礼品は郵送（郵送に必要な費用は 1 回当たり 84 円とする。）にて送付すること。

なお、放送大学ウェブサイト及び請負者が保有する登録者からの応募数は、応募の条件と内容が合致していることの確認を適宜行いつつ合わせて 452 人程度を想定し、必要に応じて応募人数に達した場合、募集を締め切ることとする。

なお、謝礼の送付時期は請負者の判断に委ねるが、集計結果に基づき速やかに謝礼の送付を行うものとする。

イ 謝礼送付費用の請求

謝礼品費及び当該謝礼品の郵送に必要な費用については、実費を学園が負担することとし、調査完了後、当該費用を契約額に加算した金額を費用の内訳として記載したものに、発送先リスト等の証憑等を揃えて添付して学園に請求すること。

（４）調査結果の提供

視聴者モニターから回答のあった生涯学習支援番組の感想等については、速やかに主管課に提供するものとする。ただし、当該データの提供に当たっては、応募者の個人情報をマスキング又は特定の個人を識別することができないように個人情報を加工したうえで提供すること。また、当該データにはパスワードを付すものとする。

る。

(5) 調査結果の集計・分析及び報告書の作成

次のア～ウについては、集計・分析を行った上でエの調査報告書本体及びその概要版にまとめること。

ア クロス集計表 (Microsoft Excel フォーマット)

視聴番組群別にクロス集計を行い、項目については、担当者の指示に従うこと。

イ 決定木分析 (数値+図表)

各設問項目を被説明変数に、各回答者属性・視聴番組を説明変数として、決定木分析にかけ、結果に応じて、各変数を適切に設定し直すこと。

ウ 回答フォームへのアクセス確認結果 (Microsoft Excel フォーマット)

ウェブ広告用ページから、回答フォームにどれだけのアクセス及び回答が得られたか、集計を行うこと。

エ 調査報告書 (Microsoft Word フォーマット、Microsoft Excel フォーマット及び PDF)

調査概要 (調査件名、期間、設問等)、クロス集計・自由記述の傾向及び決定木分析の結果等を報告書の形式にまとめた上で、調査報告書本体及びその概要版を作成すること。

(6) その他

謝礼の送付状や、請負者が保有するモニター登録者への募集に関するお知らせメールなど外部に提供するものは、調査会社の知見に基づき文案を作成のうえ、送付前に必ず主管課の了承を得るものとする。

5. 納入成果物

調査結果について、生データ、複数の生データを取りまとめたデータ (複数の生データをまとめたもので、必要に応じて付帯情報をひも付けしたもの) 及び4. (5) に定める報告書等を Microsoft Word フォーマット、Microsoft Excel フォーマット及び PDF フォーマットにより CD-R 等の電磁的記録媒体に保存したものを提出すること。各電子データを単一の電磁的記録媒体にまとめてもよいが、その場合には当該電磁的記録媒体に保存されている成果物の名、調査期間等を明示のうえ、格納されているファイル名を分かりやすいものとする。

なお、詳細については、別途主管課と協議のうえ決定するものとする。

6. 個人情報の管理について

請負者は、本件に関し知り得た個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるこ

と。また、本調査終了時には、知り得た個人情報を適切に処分し、その旨学園に報告すること。

7. 守秘義務

請負者は、本業務を遂行するうえで知り得た情報を他に漏らしてはならない。また、後述の納入期限後においても同様とする。

8. 再委託等について

(1) 請負者は、本業務の全部を一括して第三者に請け負わせたり、再委託したりしてはならない。

(2) 本業務の一部を第三者に請け負わせたり再委託したりする場合、請負者は、あらかじめ所定の事項について学園に申請したうえで承諾を得なければならない。

(3) 請負者は、再委託等を行う者に対して、請負者と同様の義務を遵守させること。

9. 納入期限

成果物の納入期限：2024年3月29日（金）

10. 知的財産権等

成果物に関する権利は、学園に帰属するものとする。

11. その他

(1) 請負者は、一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(JMRA)の正会員社であること。

(2) 請負者は、契約日以降、調査に係る計画書を速やかに提出し、本件に係る主管課から承認を受けること。

(3) 請負者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会から、有効なプライバシーマークの付与認定を受けていること。また、プライバシーマークは、契約日から納入期限日までの間有効であること。ただし、現に認定を受けているプライバシーマーク付与の有効期限の日が、契約日から納入期限日までの間に到来する場合は、プライバシーマーク付与の効力が途切れることがないよう更新を行うこと。

(4) 請負者は、テレビジョン放送の視聴者によるモニター調査の実施について、実績(同

規模程度以上が望ましい)を有し、ノウハウを活用できること。

- (5) 請負者は、インターネットを活用した調査の実施について、実績(同規模程度以上が望ましい)を有し、ノウハウを活用できること。
- (6) 請負者は、本件に係る主管課との打合せを学園本部(千葉県千葉市美浜区若葉 2-11)において実施できる体制を備えていること(オンラインでの対応も含む)。
- (7) 請負者は、本件に係る主管課からの電話及びメールによる問合せ(緊急時を含む。)に真摯に、かつ、速やかに対応できる体制を備えていること。
- (8) 請負者は、サイバーセキュリティ対策のための実施体制及び連絡体制を備えていること。
- (9) 請負者は、契約締結後速やかに成果物の納品までの作業スケジュールを提出し、当該スケジュールについて主管課の承認を得ること。
- (10) 業務遂行に当たっては、一般法令を遵守すること。
- (11) 成果物の作成に当たり、第三者が権利を有する著作物を使用する場合、必要な費用の負担及び使用許諾契約に関する一切の手続きは請負者が行うこと。
- (12) 本仕様書について疑義が生じた場合は、速やかに双方にて協議のうえ、これを解決する。なお、協議により解決しなかった(合意に至らなかった)場合は、主管課による解釈が優先する。
- (13) その他、本仕様書に定めのない事項等については、主管課と十分打合せを行い、その指示に従うこと。